

Municipalidad de San Carlos
Comisión de Ética y Valores



Manual de Ética y Conducta

**Comisión
de Ética y
Valores**



Septiembre 2016

INTRODUCCIÓN

La Comisión de Ética y Valores de la Municipalidad de San Carlos, creada mediante oficio DRRHH-MSC-0327-2013 del 16 de julio del año 2013, con la autorización de la Dirección Administrativa y la Alcaldía Municipal; con fundamento en el Decreto Ejecutivo No.23944-J-C-, de 12 de diciembre de 1994, publicado en la Gaceta No. 25 del 03 de febrero de 1995, como resultado de una laboriosa gestión, un proceso de reflexión y participación, procedió a la formulación del presente Manual de Ética que incorpora, entre otros elementos, lo establecido en el artículo 13 inciso a) de la Ley de Control Interno y la norma 2.3 del “Normas de Control Interno para el sector público.

Esta labor de construcción del marco ético institucional se logró con la dedicación de la Comisión de Ética y Valores, una amplia participación de los miembros de la Municipalidad San Carlos y con la invaluable dirección técnica, profesional de la Msc Vera Solís Gamboa, Directora Ejecutiva de la Comisión Nacional de Valores, ha permitido contar con un instrumento orientado hacia las mejores prácticas, como estrategia de acción preventiva y base para la aplicación de otros instrumentos del proceso gestión ética.

Es indudable que la gestión ética de las organizaciones implica la adopción de una verdadera cultura que cale en todo su quehacer y el de todos los que participan en su dinámica. Además, debe fortalecer la cultura organizacional para sustentar y contribuir al desarrollo de un clima organizacional óptimo y al cumplimiento de los objetivos Institucionales.

En el proceso de construcción del Manual de Ética y Conducta, se revisó el marco legal que rige la Institución, la estructura orgánica y funcional, la misión, visión, objetivos institucionales, Políticas y el Plan Estratégico Institucional. Adicionalmente, se realizó el Diagnóstico organizacional de oportunidad en materia de ética y valores, herramienta compuesta por dos fases: Fase 1, el Diagnóstico basado en Información Casuística para la determinación de la cultura formalmente establecida mediante indicadores cuantitativos, se realizó con información facilitada por Recursos Humanos. Fase 2, el Diagnóstico basado en Opinión y Percepción que se llevó a cabo mediante un cuestionario aplicado y completado por la mayoría de la población institucional, lo que permitió determinar los principales problemas conforme los factores claves del comportamiento organizacional percibidos por el personal, los principios y valores presentes y a fortalecer en la Institución y las principales pautas para robustecer el clima ético.

En la elaboración del presente manual se tomó en cuenta un criterio fundamental en ética, -el modo de obligar "ético" no es el modo de obligar "jurídico"-, porque lo ético requiere de la convicción, no se resuelve con sanciones externas. Así se toma prudente distancia del discurso deontológico y para que sea una fuente de inspiración conductual orientado hacia la excelencia, se dirige a definir y potenciar los principios, valores y las prácticas correctas, a establecer el fundamento para sistematizar e incorporar la práctica ética y los valores en la estructura organizacional, en las actividades y en los procesos de la Institución.

Este Manual, vigorizará el clima ético en la institución y a reafirmar nuestro compromiso de contar con un marco ético. Coadyuva a fomentar la adhesión del personal de manera permanente a los principios y valores éticos institucionales, a la sujeción a prácticas sanas, al aplicar los principios éticos y valores en nuestras acciones y decisiones diarias, al marco ético, técnico y jurídico aplicable a su gestión, al cumplimiento de los objetivos y protección del patrimonio institucional, fortaleciendo la cultura democrática y el bienestar nacional.

En esta construcción se cumplió a cabalidad con el postulado de Kant: “la validez de una norma, pasa porque en su formulación hayan participado todos los que serán por ella afectados”, los principios y valores desarrollados, emanaron de la participación de todo el personal de la Municipalidad de San Carlos, considerando que son lo que precisamos y deseamos en nuestro servicio quehacer diario, reflejo de nuestra realidad, y convivir diario. Por tal motivo, una vez determinados los principios y los valores que nos regirán, que serán nuestro marco ético, se procedió a precisarlos con nuestra experticia como personal municipal, en lo que sentimos y lo que nos identifica con nuestros principios, misión, visión y objetivos y con la convicción que nos une con la cultura democrática y el bienestar nacional.

Con la metodología aplicada, el bienestar de la persona y el desarrollo de un clima organizacional óptimo basado en la ética y las buenas prácticas, se logra alcanzar la plenitud del personal municipal en la plena vivencia de los Valores en tres aspectos: laboral, ciudadana y humana, fundamento empleado para la clasificación de los principios y valores que regirán la conducta, los compromisos y las pautas éticas de la Institución.

OBJETIVO

Establecer el Manual de Ética y Conducta de la Municipalidad de San Carlos en el que se enuncian el conjunto de principios y valores compartidos, conductas, compromisos y pautas éticas que considera indispensable el personal que labora para la institución, con el fin de direccionar, orientar la gestión y actuaciones de quienes la conforman; para el logro de una sana y transparente misión pública; como lo necesita y merece la sociedad costarricense.

Así mismo el presente Manual de Ética, pretende promover en el servidor público una actitud y un comportamiento correcto, honesto y responsable, que lo concientice para el desempeño de un servicio público eficiente, oportuno y necesario a los intereses de los ciudadanos.



TABLA DE CONTENIDOS

CAPITULO 1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y VALORES	5
1.1 CONCEPTOS:	6
1.2 ÉTICA, PRINCIPIOS Y VALORES.....	6
1.2.1 <i>Valores compartidos</i>	7
1.2.2 <i>Virtudes</i>	7
1.3 PRINCIPIOS Y VALORES COMPARTIDOS DEL PERSONAL MUNICIPAL.....	7
1.3.1 <i>TRABAJO EN EQUIPO</i>	8
1.3.2 <i>EXCELENCIA</i>	8
1.3.3 <i>SERVICIO PERTINENTE Y OPORTUNO</i>	8
1.3.4 <i>CONSTRUCCIÓN DEL BIEN COMÚN CANTONAL</i>	9
CAPITULO 2. CONDUCTA	10
2.1 CONDUCTAS O ACCIONES CONGRUENTES	11
2.2 COMPROMISOS ÉTICOS	16
2.2.1 <i>Compromisos del personal institucional</i>	17
2.2.2 <i>Compromisos de las jefaturas</i>	20
2.2.3 <i>Compromisos éticos de los cargos de Directores/as de la Municipalidad de San Carlos</i>	21
2.2.4 <i>Compromisos éticos del Alcalde(sa), Vice Alcalde(sa) y miembros del Concejo Municipal</i>	22
2.2.5 <i>Compromisos para con los clientes</i>	22
2.2.6 <i>Compromisos de los clientes y de la ciudadanía</i>	23
2.2.7 <i>Compromisos hacia la ciudadanía</i>	23
2.2.8 <i>Compromisos en relación con el ambiente</i>	23
2.3 PAUTAS ÉTICAS.....	23
2.3.1 <i>Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado</i>	23
CAPITULO 3. APLICACIÓN DEL MANUAL DE ÉTICA Y CONDUCTA	24
CAPITULO 4. COMPROMISO	26



CAPITULO 1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y VALORES



DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y VALORES

1.1 CONCEPTOS:

1.2 ÉTICA, PRINCIPIOS Y VALORES

Ética, disciplina de la filosofía práctica. Como saber, norma la rectitud de los actos humanos según principios racionales¹, para ello se encarga de tres funciones esenciales: la Conceptualización (determinación el significado preciso de lo ético), la Fundamentación racional (de lo que se considera ético) y la Aplicación de los principios (a los diversos ámbitos de la vida cotidiana), por lo que también recibe el nombre de "filosofía moral"¹².

La ética permite la orientación racional de la conducta humana hacia la consecución de fines determinados que evidentemente no pueden atentar contra nuestra condición de seres sociales. Con ello se afirma que los fines que se planteen deben tener presente que el límite de nuestro bienestar es el bienestar de los otros que comparten nuestra vida diaria³. Es la vida reflexiva, de quienes acogen como regla en su vida, el axioma: "*antes de hacer, piense; especialmente en las consecuencias de sus acciones, para sí mismo y para los demás*". Por nuestra condición social, el momento ético es previo a los actos, se manifiesta cuando estoy pensando lo hago o no lo hago, momento de discernimiento en que entra en juego los valores.⁴

La ética desde la perspectiva de Ortega y Gasset, es alcanzar la excelencia en el actuar, como capacidad de ser plenamente aquello que se es; la superioridad que algo o alguien alcanza cuando cumple cabalmente su propia función⁵.

Por lo anterior, la ética compete a todo ámbito humano, por ello la vinculación de la ética a la vida de las instituciones públicas constituye una ética aplicada que empleada sistemáticamente genera las mejores prácticas y comportamientos en el personal porque se identifica con la Institución, se enriquece con los valores que ésta promueve, logran excelentes desempeños y vivir a plenitud.

Los Principios los podemos entender como razones o ideas fundamentales. Blázquez, Devesa y Cano lo definen como los fundamentos sobre y a partir de los cuales la persona dictamina la moralidad de sus actos (2002. p. 456-457)⁶. Esto también aplica en el caso de las organizaciones, donde los principios orientan el actuar de sus integrantes. Pero entendemos que estos principios (razones, ideas o fundamentos) que gozan de universalidad y permanencia en el tiempo, deben materializarse efectivamente y reflejarse en la acción humana.

Los valores son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta, consideradas por la sociedad como deseables para ser vividas, por la

¹ Curso Ética, fundamentos y aplicaciones. Comisión Nacional de Valores.

² Adela Cortina O. El Quehacer Ético. Adela Cortina Orts Editor, SANTILLANA, S.A

³ Diego Víquez Lizano. Algunas reflexiones sobre ética y empresa. En Ética y Empresa http://www.uccaep.or.cr/etica_y_empresa.html 27-10-2007.

⁴ Apuntes del Taller ¿Es útil la Ética? Sesión Coordinadores Comisiones de Valores del SNEV, CNRV, 19 de Enero de 2011. Costa Rica .

⁵ Ib dem.

⁶ Blázquez, F., Devesa, A. y Cano, M. (2002). *Diccionario de términos éticos*. España: Verbo Divino.



convicción de que posibilitan el bienestar personal y social. Los podemos entender como principios puestos en práctica, León Hernández indica que utilizamos la palabra “valor” cuando un principio se refleja en la práctica de una acción directamente en nuestra vida (2014. p. 38)⁷. De esta manera, las personas que rigen su vida por unos principios específicos, los pone en práctica por medio de sus valores.

Los valores son imprescindibles para la toma de decisiones; alcanzar metas, objetivos y el cauce estratégico que une a las personas y las motiva a trabajar en equipo.

1.2.1 VALORES COMPARTIDOS

Son identificados, seleccionados, consensuados y definidos participativamente por el personal de la institución mediante el cuestionario de Diagnóstico de Percepción y talleres para su validación. Son compartidos, ya no se trata de los valores de una persona específica, sino de valores que son comunes a todas las personas que trabajan en la institución. Al identificar unos valores compartidos, no se excluye la práctica de otros, se trata más bien de priorizar y dar un norte al quehacer institucional.

1.2.2 VIRTUDES

“Las virtudes son valores que una persona se ha apropiado y practica constantemente, son parte de su carácter” (León Hernández, 2012)⁸. Constituyen valores que la persona ha hecho parte de su vida y no es posible identificarla ya sin ellos.

Con la identificación y promoción de los valores compartidos en la institución se busca que el personal desarrolle virtudes a partir de ellos.

1.3 PRINCIPIOS Y VALORES COMPARTIDOS DEL PERSONAL MUNICIPAL

Todas las personas que laboramos en la Municipalidad de San Carlos, tenemos el compromiso y deber de desarrollar y llevar a cabo los proyectos que por normativa jurídica se nos ha encomendado y los que la sociedad demanda en nuestra triple condición (personas, personal institucional, ciudadanas y ciudadanos), siendo por ello indispensable la aplicación de este marco ético para alcanzar la excelencia y la plenitud humana, laboral y ciudadana.

Los principios y valores definidos por el para compartirlos, difundirlos y hacerlos evidentes en todo el quehacer de la Institución, como medio para el alcance de los objetivos, el ejercicio de las tareas y funciones, en concordancia con la Visión, Misión, Políticas y Plan Estratégico Institucional y herramienta necesaria para el fortalecimiento de nuestra cultura ética.

⁷ León Hernández, R. (2014). Gestión ética para organizaciones públicas y privadas. San José: EUNED.

⁸ León Hernández, R. (2012). *Implicaciones éticas de la función judicial*. Unidad didáctica complementaria. Heredia: Poder Judicial.



La práctica de los valores en las organizaciones sostiene el proceso de toma de decisiones, es el cauce estratégico hacia el futuro porque alinean a las personas y las comprometen a trabajar juntas para alcanzar metas comunes en procura de la realización de los objetivos de la institución.

Los Principios y Valores compartidos para orientar el accionar de la municipalidad son:

- Trabajo en equipo
- Excelencia
- Servicio pertinente y oportuno
- Construcción del bien común cantonal

1.3.1 TRABAJO EN EQUIPO

Unir esfuerzos, responsabilidades individuales y colectivas, a fin de alcanzar los objetivos institucionales.

Debe de ser realizado por el conjunto de personas que la conforman de manera coordinada, donde cada integrante del personal es responsable del trabajo que le corresponde y se visualiza como parte del conjunto institucional, coordinando, participando activamente y colaborando con el trabajo de los demás; compartiendo valores, uniendo talentos y esfuerzos para incrementar la cooperación en todos los niveles de la entidad y lograr en conjunto los objetivos.

Se fortalece al vivenciar valores como Compañerismo, Comunicación (Diálogo), Responsabilidad, Honestidad, Colaboración, Respeto, Cooperación, Solidaridad, Humildad, Empatía, Equidad, Tolerancia, Confianza, Dignidad, Pluralismo.

1.3.2 EXCELENCIA

Es la capacidad para el bien hacer, consecuencia del aprendizaje y de la práctica o repetición de acciones que generan hábitos, valores y virtudes que nos permite de forma casi natural la realización óptima de las tareas.

En la Institución, debe ser un atributo ético que se logra con la formación del carácter por medio de la vivencia diaria en forma progresiva y continua de los principios y valores, a fin de alcanzar el mejor de los desempeños, las excelentes prácticas y resultados.

En la construcción de la excelencia, el personal institucional se apoyará en valores como compromiso, disciplina, planificación, cumplimiento, iniciativa, laboriosidad, perseverancia, adaptabilidad, creatividad e innovación, mejoramiento continuo, eficiencia y eficacia.

1.3.3 SERVICIO PERTINENTE Y OPORTUNO

Es el acto en que una persona se pone a disposición de la otra, a fin de solventarle lo que ésta requiere.

Las personas acceden a la Municipalidad San Carlos con el fin de gestionar un producto o servicio, con la expectativa de un buen trato. Sus necesidades se satisfacen con la acción institucional que garantice calidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y un servicio oportuno y pertinente. Las expectativas se satisfacen con el afán de servicio que demuestre el personal institucional.



En nuestra Institución el servicio es un imperativo ético centrado en la persona, por lo que se debe comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y esforzarse en exceder sus expectativas. Esto demanda fortalecerlo como cultura, es decir, cimiento sobre el cual descansa el ideal de servicio y el pensamiento del personal y la fuerza del carácter de la Institución.

El Principio de servicio pertinente y oportuno lo fortalecerá el personal primordialmente con la práctica de valores como buen trato y atención (afán y cultura de servicio, cortesía, calidez), idoneidad de la administración de los intereses y servicios cantonales y capacidad de respuesta (alta calidad, fiabilidad, confianza).

1.3.4 CONSTRUCCIÓN DEL BIEN COMÚN CANTONAL

Es la edificación del bienestar de los habitantes del cantón, implica que todas las decisiones y acciones del servidor municipal deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la comunidad por encima de intereses y beneficios individuales.

Este principio se fortalecerá mediante los valores de Identidad cantonal, honradez, integridad, probidad, transparencia (promoción de la participación ciudadana, acceso a la información de interés público, rendición de cuentas).



CAPITULO 2. CONDUCTA



CONDUCTA

2.1 CONDUCTAS O ACCIONES CONGRUENTES

Con el objetivo de alinear la definición de los valores y principios compartidos definidos en el Manual de Ética con el actuar del personal, se define como complemento las siguientes Conductas o Acciones congruentes.

► TRABAJO EN EQUIPO:

En la Municipalidad de San Carlos el trabajo en equipo es una de los escenarios que se interviene en los trabajadores, esto contribuye en el compañerismo, normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas encomendadas.

Principio o valor	Acciones congruentes
Compañerismo	Compañerismo como vínculo de apoyo mutuo, respeto, colaboración, trato digno, comunicación sana, equilibrada y clara generando una identificación del personal con la institución.
Comunicación (Diálogo)	La comunicación interna debe ser fluida, constante, comprensible y oportuna, para generar entendimiento cooperación, consenso y evitar la desinformación. Compartir la información y el conocimiento entre las diferentes dependencias de la Institución para fomentar la cooperación y la relación de interacción e interdependencia para generar una atmósfera de confianza y transparencia. Usar vocabulario correcto en todo momento.



Confianza	El accionar humano para promover los comportamientos deseables por lo que debe mostrar y comportarse con respeto, cortesía y consideración con el usuario del servicio público, compañeros y superiores; todo acorde con la jerarquía y funciones que desempeña.
Honestidad	Actuar con honestidad y honradez, no solo en el desempeño de sus funciones, sino en su vida particular. Estos valores se anteponen al tráfico de influencias para obtener beneficios propios, para amigos o familiares al margen de normas legales existentes, así como para rechazar todo ofrecimiento de dadiwas o regalías tendientes a corromper tanto al servidor como al servicio que brinda.
Dignidad	Conducirse siempre con rectitud de conducta, con dignidad personal, con decoro y pulcritud física, mental y espiritual, para ajustarse a los altos requerimientos morales de un excelente servicio al público.
Respeto	Respeto activo, prestar atención, no solo a la persona, sino también a sus asuntos, o a sus cosas, tanto materiales como relativas a su personalidad o forma de ser. Dar la oportunidad para que planteen sus asuntos, escuchando y comprendiendo sus razones, evitar el maltrato, la discriminación, al abuso y toda forma de acoso y violencia.
Humildad	Respetar las diferencias de las personas que laboran en la institución, así como de las usuarias y construir desde la diversidad: Los y las servidoras de la Municipalidad de San Carlos respetarán las diferencias que posean las personas servidoras y usuarias, sin realizar distingo alguno por creencias religiosas, discapacidad, orientación sexual, etnia, convicciones personales o cualquier otra que pueda existir.
Cooperación y Colaboración	Colaboración y cooperación con la voluntad de ayudar, ya sea por iniciativa o a solicitud, para coadyuvar a una comunicación adecuada, oportuna, eficaz, eficiente y económica sobre las actividades institucionales
Trabajo en Equipo	Trabajo en Equipo, mediante la articulación de esfuerzos individuales y colectivos con una constante comunicación cargada de respeto, madurez y tolerancia. Reconociendo que cada una de las actividades que se desarrollan en la Institución son indispensables, interdependientes e inciden unas sobre otras, por lo que optimizará la comunicación en todos los niveles de la institución. Conocimiento y aplicación de los canales y medios de comunicación definidos por la institución para permitir un flujo efectivo y seguro de



Pluralismo.	<p>la información.</p> <p>Contribuir a una comunicación fluida a fin de aportar en la eliminación de posibles barreras que puedan obstaculizar el trabajo</p> <p>Garantizar al público el derecho de acceder, libremente a la información de carácter público y velar porque dicha información sea veraz, comprensible y oportuna ⁹.</p> <p>Uso responsable y transparente de la información para mantener y fortalecer la confianza que la sociedad costarricense le ha depositado en la Institución.</p> <p>Consecuencia de la libertad y la responsabilidad personal. Por eso es una exigencia del sistema democrático que se funda en la corresponsabilidad de todos los ciudadanos y en la libertad de actuación dentro de unos parámetros que son necesarios para que la convivencia sea posible. Los valores éticos esenciales han de ser aceptados y respetados por todos y defendidos por la autoridad. Tan solo entonces la sociedad estará justamente ordenada y podremos convivir solidariamente asegurando la paz.</p>
⁹ Procuraduría de la Ética.	

**► EXCELENCIA:**

En la Municipalidad de San Carlos ofrecemos un servicio con mayor valor del esperado por nuestros clientes, dentro de los parámetros establecidos.

Principio o valor	Acciones congruentes
Compromiso Probidad	<ul style="list-style-type: none">-Actuar con estricto apego a los principios y normas éticas institucionales.-Colaborar para que las instrucciones de trabajo institucionales sean oportunas, precisas, entendibles y estén a disposición del personal.-Estar dispuesto a denunciar cualquier práctica que vaya contra la normativa y políticas de la Institución.-Cumplir con las leyes, reglamentos y normativa que rigen la Institución.-Respetar y cumplir los horarios de trabajo y descanso.-Hablar y actuar con sinceridad para ser digno de confianza.-Cumplir con los plazos asignados para la atención, resolución de tareas y trámites.-Actuar con claridad en el desempeño de sus funciones.-Ir más allá de los deberes de cada uno.-Mostrar un interés genuino y rectitud en la atención de cada responsabilidad.-Tener pleno control de su conducta, actuando con honradez y prudencia en el uso de los recursos.-Mostrar responsabilidad para cumplir con las metas y objetivos institucionales.-Laborar con esmero e integridad sin esperar ni recibir regalías por la atención de las personas usuarias.



Competitividad	<ul style="list-style-type: none">-Establecer metas de alto rendimiento, comprometiéndose en su cumplimiento.-Evaluar todas las alternativas que permitan conducir las acciones hacia las metas previstas.-Establecer compromisos con otros para que los esfuerzos se dirijan a los aspectos claves que permitan el logro de las metas.-Cumplir correctamente con las responsabilidades correspondientes a nuestro puesto de trabajo.-Poner nuestro empeño individual y colectivo en generar la mayor satisfacción de los clientes con un servicio de calidad que se ajusten a sus necesidades.-Buscar, promover y participar activamente en las actividades de capacitación con el fin de ofrecer un mejor servicio.-Procurar dar más del mínimo requerido y procurar alcanzar la excelencia.-Conocimiento, calidad y amabilidad en cada labor que realicemos.-Trabajar para que la institución alcance su máximo nivel en función del logro de sus objetivos, teniendo plena conciencia de que nuestros servicios transforman vidas.-Buscar mecanismos nuevos o innovadores para el mejoramiento continuo del trabajo.-Cuidar los recursos de la institución evitando usos excesivos o inadecuados.-Promover la optimización de nuestros servicios mediante el buen uso de los recursos, personal competente y el apoyo logístico para ofrecer trámites ágiles y efectivos.
► SERVICIO PERTINENTE Y OPORTUNO:	
Principio o valor	Acciones congruentes
Cultura de Servicio	<ul style="list-style-type: none">-Tener el conocimiento de la oferta de productos y servicios para dar respuesta efectiva y oportuna a las necesidades de las personas usuarias internas y externas.-Estar atentos a las necesidades de las personas usuarias tanto internas como externas.-Utilizar normas de urbanidad, buen trato y comunicación asertiva en la atención de las personas usuarias internas y externas.-Trato personalizado y humano para comprender los problemas de las personas usuarias y dar respuesta y solución oportuna
► CONSTRUCCIÓN DEL BIEN COMÚN CANTONAL	
En la Municipalidad de San Carlos todas las decisiones y acciones del servidor público como conjunto de condiciones sociales que permiten y favorecen en los seres humanos el desarrollo	



integral de todos y cada uno de los integrantes de la comunidad deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la sociedad.

Principio o valor	Acciones congruentes
Identidad cantonal	Cumplir con el precepto que establece que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los habitantes que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.
Probidad	Manifestar una conducta virtuosa dirigida a trabajar por el bien para la comunidad.
Integridad	Actuar de manera honrada, integra y transparente, en estricto apego a los principios y normas legales y éticas institucionales; de manera que identifique las necesidades colectivas prioritarias, en forma planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad e imparcialidad.
Honradez	Actuar de forma correcta y honesta, en apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia.
Transparencia: Acceso a la información de interés público.	Honradez, reconocer los recursos públicos como propiedad del Estado en representación de la sociedad, haciendo uso transparente y debido de los mismos, protegiéndolos y conservándolos contra cualquier pérdida, despilfarro, irregularidad o beneficio personal.
Promoción de la participación ciudadana.	Acceso a la información, transparentar la gestión institucional, al disponer de la información para el ciudadano de forma accesible y comprensible, aprovechando los medios tecnológicos.
Rendición de cuentas	Promoción de la participación activa de la persona ciudadana en decisiones públicas como forma de fomentar la transparencia institucional.
	Rendición de cuentas, transparentar ante la ciudadanía las labores que se realizan en la institución, implica informar sobre las decisiones, acciones, uso de recursos y de los resultados obtenidos en el ejercicio del cargo y labores de forma oportuna, veraz, comprensible y garantizando el libre acceso a la información de interés público.

2.2 COMPROMISOS ÉTICOS

Los compromisos sobre las acciones y prácticas de actuación que se asumen.



2.2.1 COMPROMISOS DEL PERSONAL INSTITUCIONAL

2.2.1.1 MARCO INSTITUCIONAL

- Conocer y aplicar el Marco Ético.
- Conocer y aplicar el Marco Filosófico: Misión, Valores, Visión y Políticas
- Conocer y cumplir la Marco Normativo Legal.
- Conocer, cumplir y actualizar los Manuales de Procedimientos.
- Cumplir con las funciones asignadas y deberes con competencia, laboriosidad y fidelidad hacia la Institución.
- Empeño constante por actualizarse y procurar los más altos desempeños y las mejores prácticas.

2.2.1.2 DESEMPEÑO LABORAL

- Ser puntual y cumplir con el horario establecido.
- Acudir en forma puntual a reuniones y capacitaciones.
- Ser constante y diligente en la ejecución de las labores sin perder el tiempo por conversaciones con compañeros y compañeras o visitas innecesarias a otras unidades.
- Disciplina en el cumplimiento de los tiempos de descanso asignados para refrigerios y alimentación durante la jornada laboral.

2.2.1.3 UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES

- Hacer uso correcto de los recursos donde prive el beneficio e interés institucional y no para sí misma o para otra persona.
- Utilización y administración adecuada y racional de los recursos y bienes puestos a su disposición, evitando todo derroche, abuso o uso con fines distintos.
- Mantener el registro de activos asignados al día concordante con el área de activos.
- Uso correcto del uniforme, papelería, demás bienes y nunca el cargo, función, actividad, posición o influencia para obtener beneficios o ventajas para sí o para otro.



- Uso correcto de la tecnología de la información y comunicación conforme lo establece la Normativa.
- Proporcionar especial protección y cuidado al equipo, accesorios y sistemas informáticos, incluyendo las medidas de seguridad.
- Contribuir en la optimización del uso de los recursos con el fin de alcanzar la excelencia en su desempeño y los más altos estándares de calidad en los servicios.

2.2.1.4 COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

- Uso responsable y transparente de la información para mantener y fortalecer la confianza que la sociedad costarricense le ha depositado en la Institución.
- Garantizar al público el derecho de acceder, libremente a la información de carácter público y velar porque dicha información sea veraz, comprensible y oportuna.
- La información de carácter privado que se maneje por motivo del ejercicio de las funciones y que no está destinada al público en general, en ningún caso se utilizará en beneficio propio o de cualquier otra persona no idónea dentro y fuera de la Institución de conformidad con las Directrices y Normativa correspondientes.
- Responder las llamadas telefónicas y utilizar un lenguaje educado y asertivo.
- La comunicación interna debe ser fluida, constante, comprensible y oportuna, para generar entendimiento cooperación, consenso y evitar la desinformación.
- Compartir la información y el conocimiento entre las diferentes dependencias de la Institución para fomentar la cooperación y la relación de interacción e interdependencia para generar una atmósfera de confianza y transparencia.
- Usar vocabulario correcto en todo momento.

2.2.1.5 AMBIENTE LABORAL

- Propiciar, mantener y fortalecer un ambiente que contribuya a relaciones interpersonales de respeto, sanas y libres de discriminación, amenaza, acoso laboral y sexual u hostigamiento. (chistes de doble sentido)
- Cuidar la higiene y presentación personal con discreción en la forma de vestir, en la compostura y en los modales.
- Actuar de manera preventiva en materia de salud y seguridad ocupacional a fin de no exponer a riesgos, preservar la infraestructura, recursos y el ambiente.



- Utilizar racionalmente el agua y la energía eléctrica, cerciorándose de cerrar las llaves, reportar cualquier fuga de agua y apagar las luces, computadoras e impresoras cuando no se utilicen.
- Mantener un ambiente de orden y limpieza.

2.2.1.6 ENFOQUE AL CLIENTE

- Atención con espíritu de servicio mediante una excelente atención y trato, calidez humana y comprensión.
- Proporcionar servicios y productos de calidad, en respuesta a los requerimientos y necesidades actuales y futuras del cliente interno y externo.

2.2.1.7 CALIDAD

- Garantizar productos y servicios idóneos, seguros y confiables, evidenciando siempre la integridad y transparencia en los procesos.
- Realizar responsablemente las tareas y actividades que le corresponden, coordinando, participando activamente y, colaborando con el trabajo de los demás; para lograr procesos ágiles y expeditos y brindar los productos y servicios con eficacia y en los plazos establecidos.
- Brindar un servicio oportuno a la persona cliente interna, considerando que el servicio que recibe es decisivo sobre el servicio y producto final que se ofrece a la persona cliente externa.
- Mantener actitud permanente de seguimiento, supervisión y evaluación de los resultados de los servicios, beneficios y productos recibidos por las personas clientes, así como una constante investigación sobre sus requerimientos y necesidades.

2.2.1.8 RELACIONES CON LOS PROVEEDORES

- Debe fundamentarse en la integridad, la transparencia, el respeto mutuo y lo establecido por las leyes, particularmente la Ley de Contratación Administrativa.

2.2.1.9 CONFLICTOS DE INTERÉS

- Evitar cualquier posibilidad real o potencial de obtener un beneficio de manera ilegítima (al favorecer el interés personal, para personas allegadas o para un tercero en detrimento del interés público) como resultado de las funciones, cargo, competencia o influencia.
- Compromiso para que prevalezca el interés público sobre cualquier situación y que no haya duda razonable sobre la integridad, transparencia y responsabilidad con que se actúa.



- Utilizar su cargo con propósitos acordes con la labor, no incurriendo en relaciones y situaciones que impliquen un eventual acto de corrupción o que puedan suscitar dudas acerca de la objetividad e independencia, además, su actuar será con neutralidad política, como garantía de autonomía frente a las influencias que pudieran afectar el desempeño imparcial y objetivo.
- Cuando se presenten vínculos profesionales, familiares o económicos, con alguna de las partes que pudiere representar un beneficio personal o particular, debiendo comunicarlo a tiempo y por escrito al superior jerárquico.

2.2.1.10 RENDICIÓN DE CUENTAS

- Informar, justificar y responsabilizarse por las actuaciones y sobre el uso dado a los recursos y bienes puestos a disposición y del desarrollo de la gestión en el ejercicio de las funciones y los resultados obtenidos, con apego a criterios de eficiencia, eficacia, transparencia, legalidad y someterse a cualquier forma de escrutinio apropiado para el cargo, de conformidad con el Artículo 11 Constitucional.

2.2.1.11 TOMA DE DECISIONES

- Asegurar que las decisiones que se adopten en cumplimiento de las atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la Institución.

2.2.2 COMPROMISOS DE LAS JEFATURAS

- El personal que ostenta cargos de jefatura posee responsabilidades mayores, por lo que además de los compromisos establecidos al personal en general, se agregan los siguientes:
- Desempeño esforzado y el compromiso personal en la práctica de este marco ético para fortalecer la confianza y credibilidad depositada en la Institución.
- Ser una efectiva referencia de ejemplaridad en la actuación y en el ejercicio de sus funciones para todo el personal institucional.
- Promover y respaldar los principios y valores de este marco ético institucional con liderazgo y como modelo de integridad y transparencia.
- Instruir al personal bajo su cargo sobre la importancia específica y concreta de las funciones que cada uno ejecuta en el conjunto institucional.
- Ejercer liderazgo sobre el personal que conforma el equipo de trabajo, con la aplicación de principios de justicia, objetividad y equidad, sin que su posición de jerarquía sea un medio para el favoritismo, el abuso de poder, faltar al respeto, hostigar, amenazar, acosar o solicitar favores.
- Propiciar un ambiente laboral en apego con los valores institucionales de conformidad con las responsabilidades y la influencia que pueden llegar a ejercer sobre su equipo de trabajo.



- Facilitar y velar para que el personal a su cargo reciba la inducción y capacitación acorde a las necesidades del puesto de cada uno/a y de la unidad.
- Utilizar la comunicación interna como una herramienta de gestión y canal idóneo entre las direcciones y personal a cargo, con el máximo aprovechamiento de los sistemas de comunicación e información.
- Conducir y ayudar al personal a su cargo a fortalecer la actitud de innovación y creatividad para el mejoramiento continuo de las tareas asignadas a su unidad.
- Valorar el desempeño y logros de la unidad a su cargo con el reconocimiento de los méritos del personal por su trabajo.
- Fortalecer un clima organizacional que estimule la creatividad para el desarrollo de nuevos proyectos de acuerdo a los requerimientos.

2.2.3 COMPROMISOS ÉTICOS DE LOS CARGOS DE DIRECTORES/AS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS

Por la importancia estratégica y el mayor nivel de responsabilidad que poseen los puestos de Directores/as para la institución, además de los compromisos establecidos para el personal en general y las jefaturas, deberán:

- Consolidar la gestión ética como instrumento primordial para la excelencia, las mejores prácticas y contribuir a una gestión apegada al marco de legalidad y garante cumplimiento de las políticas, objetivos, misión y visión institucionales.
- Mantenerse permanentemente informados sobre las nuevas tendencias e innovaciones que se van generando en sus respectivos ámbitos de acción, en procura de fortalecer la excelencia en los procesos y altos niveles de calidad en los servicios.
- Velar mantener un ambiente laboral caracterizado por el bienestar y la armonía, donde se promueva el mejoramiento integral, la formación permanente y acciones que propicien el conocimiento, el acceso a la información, la transparencia y las acciones comunes.
- Fortalecer el liderazgo Institucional por su solvencia técnica y ética.
- Procurar la mejora continua de la productividad y el servicio, conforme a las necesidades del usuario interno y externo y los avances de las tecnologías.
- Promover que el reclutamiento y selección de personal se orienten por los Principios y Valores Institucionales con el fin de contratar al personal idóneo.
- Procurar condiciones físico-estructurales y ambientales de las áreas de servicio cómodas y seguras.



2.2.4 COMPROMISOS ÉTICOS DEL ALCALDE(SA), VICE ALCALDE(SA) Y MIEMBROS DEL CONCEJO MUNICIPAL

- Por corresponder al mayor nivel de responsabilidad en la profundización de la democracia y máximo rector institucional, los puestos Alcalde(sa), Vice Alcalde(sa), miembros del Concejo Municipal, además de los compromisos establecidos al personal en general, puestos de jefaturas, de directores y directoras, deberán:
- Promover una cultura organizacional tendiente a incentivar el desarrollo de las capacidades del personal en apego a los Principios y Valores Institucionales orientados por la ética.
- Fortalecimiento del Buen Gobierno como conjunto de principios y normas que regulan el diseño, la integración y el funcionamiento de las direcciones de la Institución, así como la combinación de procesos y estructuras institucionales establecidos para informar, dirigir, gestionar y vigilar las actividades de la organización con el fin de lograr sus objetivos.
- Así como en procura de que la Institución mantenga su dirección hacia una mejora continua de su funcionamiento, integridad y transparencia, de modo que se dé un comportamiento ético integral que permita fortalecer la Institucionalidad y robustecer la rendición de cuentas¹⁰.

2.2.5 COMPROMISOS PARA CON LOS CLIENTES

- Brindar información en forma clara, completa y correcta con lenguaje de fácil entendimiento y los servicios de forma accesible para el adecuado ejercicio de los derechos del cliente.
- Proporcionar un trato justo e imparcial orientado siempre por el espíritu de servicio y con productos de alta calidad.
- Fortalecer la simplificación y estandarización de los procedimientos institucionales a fin de reducir los tiempos de respuesta y agilizar la prestación de servicios.
- Contribuir a fortalecer la cultura de equidad de género a lo interno de la institución y en la prestación de servicios.
- Ofrecer mayores facilidades para el acceso a los servicios a la población costarricense con necesidades especiales.
- Divulgar e informar sobre el presente Manual de Ética y Conducta.

¹⁰ Guía Técnica para el desarrollo de Auditorías Éticas, Contraloría General de la República.



2.2.6 COMPROMISOS DE LOS CLIENTES Y DE LA CIUDADANÍA

- Tratar en forma amable y respetuosa al personal institucional que le brinda el servicio.
- Cumplimiento de sus obligaciones en materia tributaria para la sostenibilidad y desarrollo del cantón.

2.2.7 COMPROMISOS HACIA LA CIUDADANÍA

- Promover y facilitar el ejercicio del derecho fundamental de las personas ciudadanas a la participación activa con sus opiniones y propuestas como insumo para los planes, proyectos, programas y vigilancia de la gestión institucional.
- Mantener mecanismos de comunicación permanente y recíproca con la ciudadanía aprovechando los medios tecnológicos.

2.2.8 COMPROMISOS EN RELACIÓN CON EL AMBIENTE

- Enfocamos nuestros esfuerzos en la búsqueda de oportunidades relacionadas con el cuidado del medio ambiente, a través de la integración de criterios de desarrollo sostenible en nuestras acciones como la utilización racional del agua, teniendo cuidado de cerrar las llaves y reportar cualquier fuga de agua; la energía eléctrica, al apagar las luces, computadoras e impresoras cuando no se utilicen; reciclaje, el uso de tecnologías amigables con el medio ambiente, y la inclusión de aspectos ecológicos en las gestiones de compra.

2.3 PAUTAS ÉTICAS

Son las guías en las relaciones de la Municipalidad de San Carlos con los distintos sujetos del entorno externo con quienes interactúa.

2.3.1 PAUTAS ÉTICAS PARA LAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO

- Fortalecer las relaciones interinstitucionales para consolidar los vínculos de asociación, colaboración, apoyo mutuo y complementariedad en la acción conjunta de proyectos para el logro de objetivos.
- Suscribir compromisos éticos entre personal del sector público que tengan corresponsabilidad en la operación de los programas y proyectos sociales, con el fin de contribuir en la construcción de entornos virtuosos para la coordinación sinérgica interinstitucional.



CAPITULO 3. APLICACIÓN DEL MANUAL DE ÉTICA Y CONDUCTA



APLICACIÓN DEL MANUAL DE ÉTICA Y CONDUCTA

La aplicación y la vivencia de los principios y valores construidos y contenidos en este Manual de Ética y Conducta como marco e instrumento imprescindible en la gestión ética institucional, exigen continuidad, constancia, una decidida voluntad y una adecuada implementación; por ello, la Municipalidad de San Carlos aplicará esta herramienta:

- Para establecer los principios y valores orientadores para la toma de decisiones y acciones; corresponde su observancia a todo el personal de la Municipalidad de San Carlos de conformidad con sus funciones y responsabilidades.
- Como insumo para la divulgación y promoción permanente interna y externamente.
- Como instrumento en los procesos de formación permanente, de reflexión e interiorización dentro de la Institución con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada en la ética.
- Como instrumento para la inducción del nuevo personal, permanente o interino, que se incorpore a la Institución.
- Como base para la aplicación de otros instrumentos de la gestión ética y de herramientas de transparencia y responsabilidad social.
- La Comisión de Ética y Valores deberá divulgar el presente Manual.
- Todo el personal debe suscribir el compromiso de cumplimiento del presente Manual, una vez recibida la inducción correspondiente.
- El ente encargado de verificar todo lo relativo a la implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y proceso de mejora de este Manual será la Comisión de Ética y Valores como parte del programa de trabajo.
- Las normas y principios contenidos en este Manual, al ser de naturaleza ética y no legal, tienen un carácter orientador de la conducta, no comprende el carácter regulador contenido en los diferentes cuerpos legales.
- El personal que requiera información o bien plantear consultas sobre el presente Manual y sobre asuntos relacionados con la Ética, debe sentirse con plena libertad de acudir a la Comisión Institucional de Ética y Valores para plantear toda inquietud y solicitar orientación a la Comisión cuando se susciten dudas respecto a las disposiciones del presente Manual.



CAPITULO 4. COMPROMISO



COMPROMISO

Considerando que;

- Consolidar y mantener un comportamiento ético como fundamento en el actuar de la Municipalidad de San Carlos y sus integrantes es esencial para garantizar a la ciudadanía una gestión transparente y oportuna respecto del cumplimiento de los objetivos y cometidos institucionales:
- El presente Manual formaliza los principios y valores de la Municipalidad de San Carlos que servirán de orientación y guía de la conducta al personal de la institución.
- Regirá el comportamiento individual que debe observar el personal de la Municipalidad de San Carlos, independientemente del cargo que ocupe, en cumplimiento de sus responsabilidades y en el ejercicio de sus atribuciones.

Por tanto,

El personal de la Municipalidad de San Carlos, indistintamente del cargo que ocupen, asumen el compromiso personal y colectivo de:

- Cumplir el presente Manual,
- Reafirmar el compromiso de asumir el presente Manual Ética y Conducta como fundamento para guiar las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones.
- Mantener al alcance el ejemplar del Manual de Ética y Conducta, que se les suministrará para una fácil referencia y para que lo utilicen en las capacitaciones.
- Plantear toda inquietud y solicitar orientación a la Comisión de Ética y Valores Institucional cuando se susciten dudas respecto las disposiciones del presente Manual o cuando se presente una situación ética compleja.
- Asistir a todos los programas de capacitación en esta materia.
- Remitir a Recursos Humanos el compromiso de cumplimiento del presente Manual, una vez recibida la inducción correspondiente.